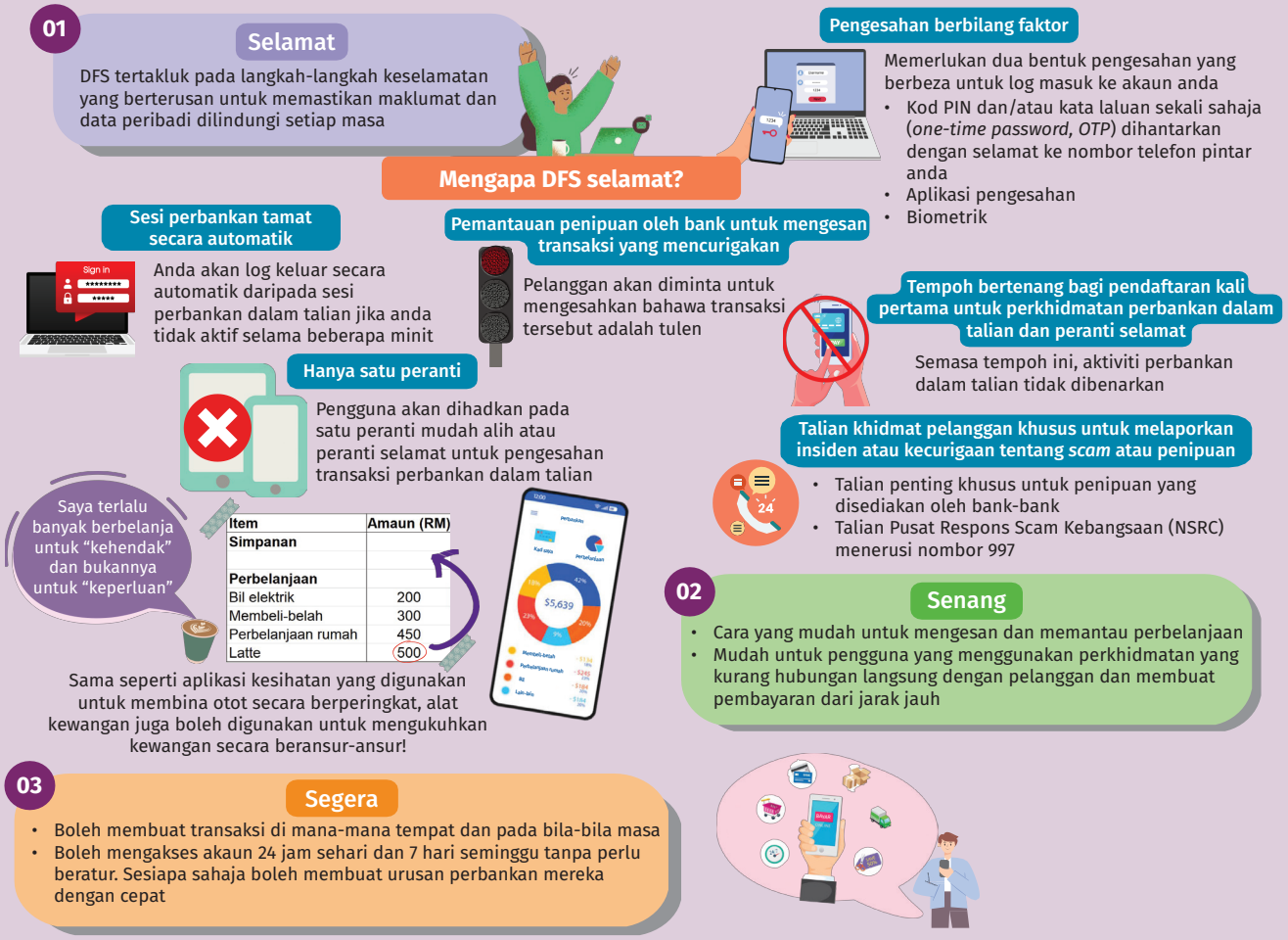
# Jom Berdigital dengan Yakin

Meskipun perkhidmatan kewangan digital (*digital financial services*, DFS)[1] telah lama wujud, pandemik COVID-19 telah mempercepat penggunaannya pada kadar yang belum pernah berlaku sebelum ini. Selain itu, pengguna semakin cenderung untuk memilih pembayaran tanpa tunai disebabkan oleh pertumbuhan ekonomi gig, e-dagang[2] dan nomad digital[3], serta pengalaman kurang hubungan langsung (*low-touch*) dengan pelanggan yang ditawarkan oleh DFS. Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Sudut Permintaan bagi Tahun 2021 (Kaji Selidik FCI 2021) yang dijalankan oleh Bank baru-baru ini menganggarkan bahawa 74% daripada rakyat Malaysia menggunakan DFS. Pemerhatian yang sama oleh Global Findex Survey 2021 Bank Dunia menunjukkan bahawa 79% daripada orang dewasa di Malaysia menggunakan pembayaran digital, dan 42% daripada kumpulan ini menggunakannya buat kali pertama semasa pandemik.

Menyedari potensi saluran digital[4] dan peningkatan kecenderungan pengguna terhadap perkhidmatan yang mudah dan pantas, bank-bank terus mengembangkan penawaran penyelesaian bersepadu digital yang dapat memenuhi perubahan gaya hidup pengguna (Gambar Rajah 1).

**Gambar Rajah 1: Ciri-ciri DFS-Selamat, Senang, Segera**




Sumber: Bank Negara Malaysia

[1] Terdiri daripada pelbagai perkhidmatan kewangan yang diakses dan disampaikan melalui saluran digital, termasuk pembayaran, kredit, simpanan, kiriman wang dan insurans. Perkhidmatan ini termasuk perkhidmatan kewangan mudah alih - Alliance for Financial Inclusion (AFI) Digital Financial Services Working Group https://www.afi-global.org/working-groups/dfs/

[2] Mahadhir Aziz. (23 Jun 2022). *MDEC Tech Trends: Pandemic-Induced Growth of Digital Payments Propel Malaysia Into Next Fintech Wave* https://mdec.my/news/mdec-tech-trends-pandemic-induced-growth-of-digital-payments-propel-malaysia-into-next-fintech-wave/

[3] Individu yang bekerja secara dalam talian dari mana-mana sahaja (contohnya di kafe, ruang kerja bersama atau di negara lain) dan bukannya di pejabat atau lokasi perniagaan yang tetap

[4] *Majority of Malaysians can go without cash for more than a week as digital payment usage increases* – Visa Study (13 Januari 2022). https://www.visa.com.my/about-visa/newsroom/press-releases/majority-of-malaysians-can-go-without-cash-for-more-than-a-week-as-digital-payment-usage-increases-visa-study.html

Walau bagaimanapun, tahap kesedaran dan kepercayaan yang rendah berserta keyakinan dan tahap celik kewangan digital yang masih terhad terus menjadi halangan bagi sesetengah segmen masyarakat untuk menerima pakai dan meraih manfaat daripada DFS. Penekanan tentang kepentingan celik kewangan sebagai kemahiran hidup dapat melengkapkan pengguna dengan pengetahuan dan sumber untuk menguruskan aktiviti kewangan harian dengan berkesan, bertanggungjawab dan berkeyakinan.

Tahap celik kewangan yang dipertingkat, termasuk tahap celik kewangan digital, akhirnya akan memperkasakan pengguna agar dapat memanfaatkan DFS dengan lebih baik apabila menguruskan kewangan harian mereka. Hal ini seterusnya mendorong pilihan gaya hidup dan kesejahteraan yang lebih baik. Sebagai contoh, terdapat banyak aplikasi atau alat digital 'buat sendiri' yang boleh membantu pengguna menguruskan kewangan harian mereka. Gambar Rajah 2 menunjukkan beberapa cara yang lazim dilakukan oleh pengguna untuk memanfaatkan kewangan digital.

**Gambar Rajah 2(a): Menguruskan Kewangan Anda Secara Digital**

**1 Bina simpanan anda menggunakan alat pengurusan dalam talian yang mudah**



**MENYIMPAN**

Amalan menyimpan penting untuk membina kekayaan. Dapatkan aplikasi simpanan mikro yang boleh mengintegrasikan amalan menyimpan dalam kehidupan harian anda. Beberapa aplikasi juga membolehkan anda menetapkan matlamat kewangan anda. Anda boleh mendebitkan terus sejumlah wang daripada akaun anda kepada akaun matlamat kewangan anda – sangat mudah!



**APLIKASI SIMPANAN MIKRO?**

- Membantu anda berjimat secara automatik dalam jumlah yang kecil dan berpatutan. Jumlah yang kecil ini pasti akan bertambah
- Terokailah fungsi ini dalam aplikasi perbankan atau kewangan yang dikawal selia oleh pihak berkuasa pengawal selia
- Sesetengah aplikasi mempunyai ciri penggenapan yang membolehkan baki transaksi dalam talian dipindahkan ke akaun simpanan atau akaun pelaburan yang ditetapkan



**Penggenapan**

Perbelanjaan anda akan digenapkan kepada RM yang terdekat dan bakinya akan dimasukkan secara automatik ke dalam simpanan anda



**2 Gunakan e-dompet untuk transaksi yang mudah dan lebih selamat**

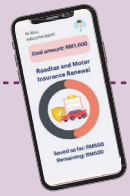


Tiada lagi "ALAMAK, SAYA TERLUPA DOMPET SAYA!"



**01 Mudah**

Sama ada anda membeli-belah secara dalam talian, di kedai atau melalui aplikasi, e-dompet anda menyimpan maklumat anda untuk pembayaran yang mudah dan cepat

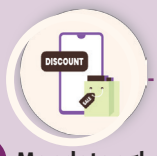




**02 Selamat**

- Maklumat anda tersulit dan tidak dikongsikan dengan sumber pihak ketiga
- Jika anda kehilangan dompet, wang tunai dan kad anda lebih mudah dicuri berbanding dengan e-dompet

Ambil langkah tambahan untuk melindungi e-dompet anda
- Lindungi telefon dan e-dompet anda menggunakan kata laluan atau pengesahan biometrik
- Pastikan perisian telefon anda dikemas kini setiap masa
- Pasang atau dayakan ciri-ciri keselamatan. Ciri keselamatan ini boleh membantu anda untuk:
  - Mengesan lokasi telefon anda dari mana-mana komputer
  - Mengunci telefon anda untuk menyekat akses
  - Memadam maklumat peribadi dan sijil akuan *(credentials)* e-dompet di dalam telefon anda




**03 Mendatangkan kepuasan**

- Kebanyakan pengeluar e-dompet menawarkan insentif tambahan, tawaran eksklusif atau mata terkumpul kepada pengguna
- Anda boleh menjimatkan wang dengan menggunakan insentif ini atau menebus mata terkumpul untuk pembelian seterusnya

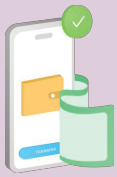


**04 Teratur**

- Anda boleh mengesan dengan mudah transaksi dalam e-dompet
- E-dompet boleh memberikan gambaran keseluruhan mengenai corak perbelanjaan anda dengan menunjukkan bahagian pengurusan kewangan anda yang boleh ditambah baik

Sumber: Bank Negara Malaysia

## Gambar Rajah 2(b): Menguruskan Kewangan Anda Secara Digital



**3** Dapatkan alat dan sumber dalam talian untuk menguruskan kewangan anda

FEN FINANCIAL EDUCATION NETWORK

Laman sesawang Jaringan Pendidikan Kewangan (FEN)
www.fenetwork.my

- Alat dan sumber literasi kewangan untuk semua fasa kehidupan
- Pelbagai topik oleh anggota dan rakan usaha sama FEN




facebook.com/myfenetwork

instagram.com/myfenetwork

Financial Education Network

tiktok.com/myfenetwork




facebook.com/InvestSmartSC/




facebook.com/amaranpenipuan

Sumber: Bank Negara Malaysia

Pertambahan bilangan aplikasi dan alat kewangan yang ketara menyebabkan pengguna perlu bijak dari segi digital dan kewangan untuk mengenal pasti produk dan perkhidmatan digital yang sesuai serta memanfaatkannya dengan sebaik mungkin, termasuk untuk tujuan pelaburan (Gambar Rajah 3).

## Gambar Rajah 3(a): Jadilah Pengguna Kewangan dalam Talian yang Bijak



**1** **Terokailah peluang pelaburan secara dalam talian yang dilesenkan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia**

- **Buat kajian sebelum anda melabur dan fahami risiko berkaitan dengan produk**
- **Pastikan matlamat pelaburan anda jelas**



**ASET DIGITAL**

- Sumber untuk merebut peluang atau mengalami kerugian disebabkan oleh turun naik harga yang tinggi
- Dikawal selia oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia

*Contohnya, mata wang kripto dan stablecoin*





**PEMERHATIAN**

Rakyat Malaysia mempunyai jangkaan yang **tidak realistik** terhadap pulangan pelaburan yang menyebabkan mereka mudah terdedah pada penipu

86% Mendakwa mereka memahami bahawa pulangan yang tinggi berkait dengan risiko yang tinggi



**walau bagaimanapun ...**

53% Menganggap bahawa pulangan tahunan antara 20% - 30% setahun (yang tidak realistik) sebagai pulangan yang boleh diterima dan dikaitkan dengan risiko rendah hingga sederhana

Sumber: Rencana bertajuk "Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Segi Permintaan bagi Tahun 2021" dalam Tinjauan Kestabilan Kewangan BNM: Separuh Pertama 2022



**Jangan berurusan dengan entiti atau individu yang tidak berlesen atau yang tidak sah untuk mengelakkan pelbagai risiko**

Anda mungkin tidak boleh mengambil tindakan undang-undang sekiranya berlaku pertikaian



**Sentiasa buat pengesahan menerusi:**

- Senarai Amaran Pengguna Kewangan oleh Bank Negara Malaysia
  - Entiti atau skim yang disalah anggap atau yang digambarkan sebagai berlesen atau dikawal selia oleh Bank Negara Malaysia
- Senarai Amaran Pelabur oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia
  - Laman sesawang, produk pelaburan, syarikat dan individu yang tidak sah

**TERDEDAH PADA RISIKO**



**Kehilangan wang akibat penipuan pelaburan**



**Melanggar undang-undang jika terlibat dengan akaun keldai (*mule account*) dan menjadi sasaran pihak berkuasa dan siasatan**



**2** **Nilaikan tahap kesanggupan anda mengambil risiko dan tahap toleransi anda**

**Kesanggupan mengambil risiko**

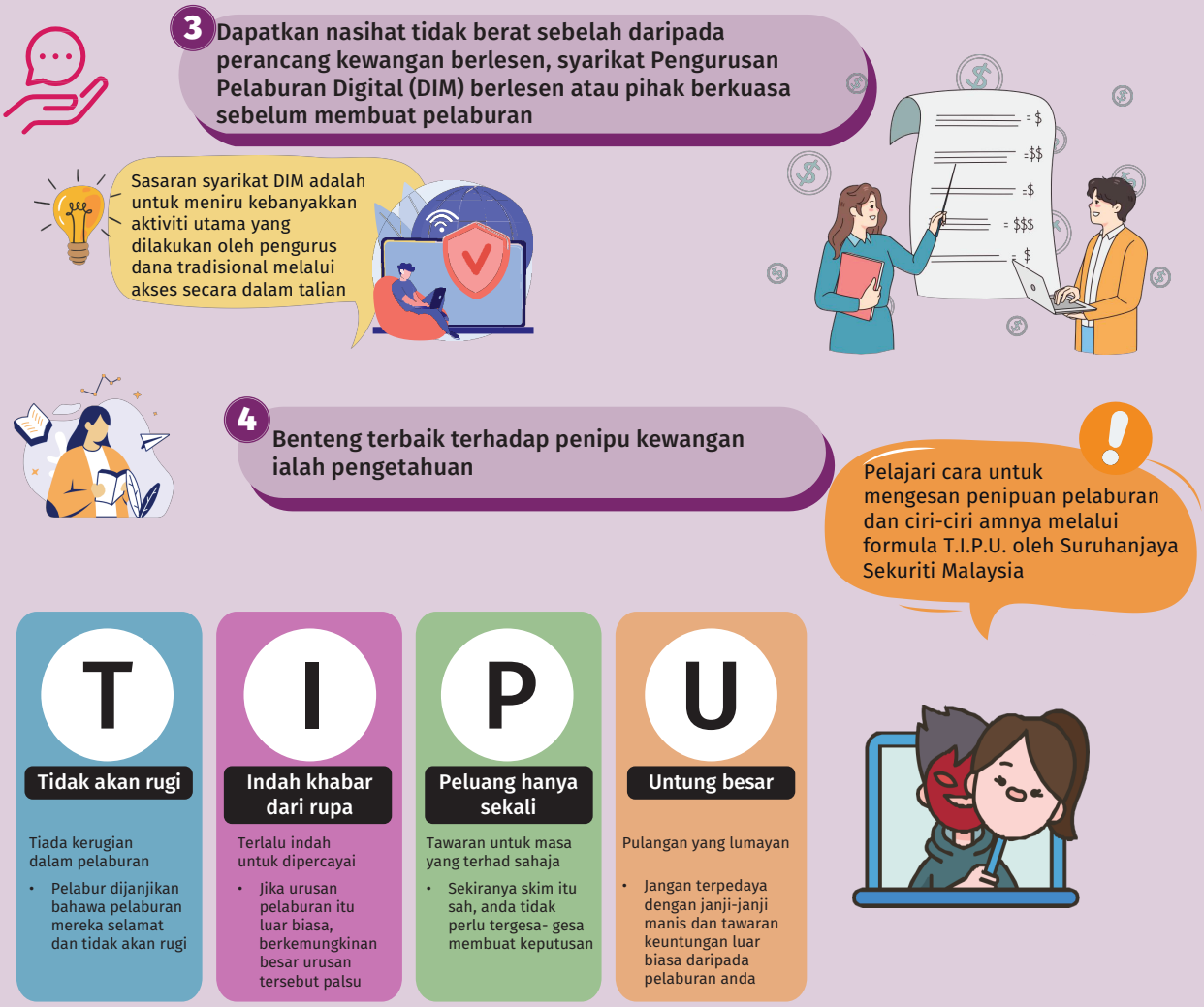
Jumlah risiko yang sanggup anda terima untuk mencapai matlamat pelaburan anda

**Toleransi risiko**

Perbezaan yang boleh diterima daripada tahap kesanggupan anda mengambil risiko

Sumber: Bank Negara Malaysia

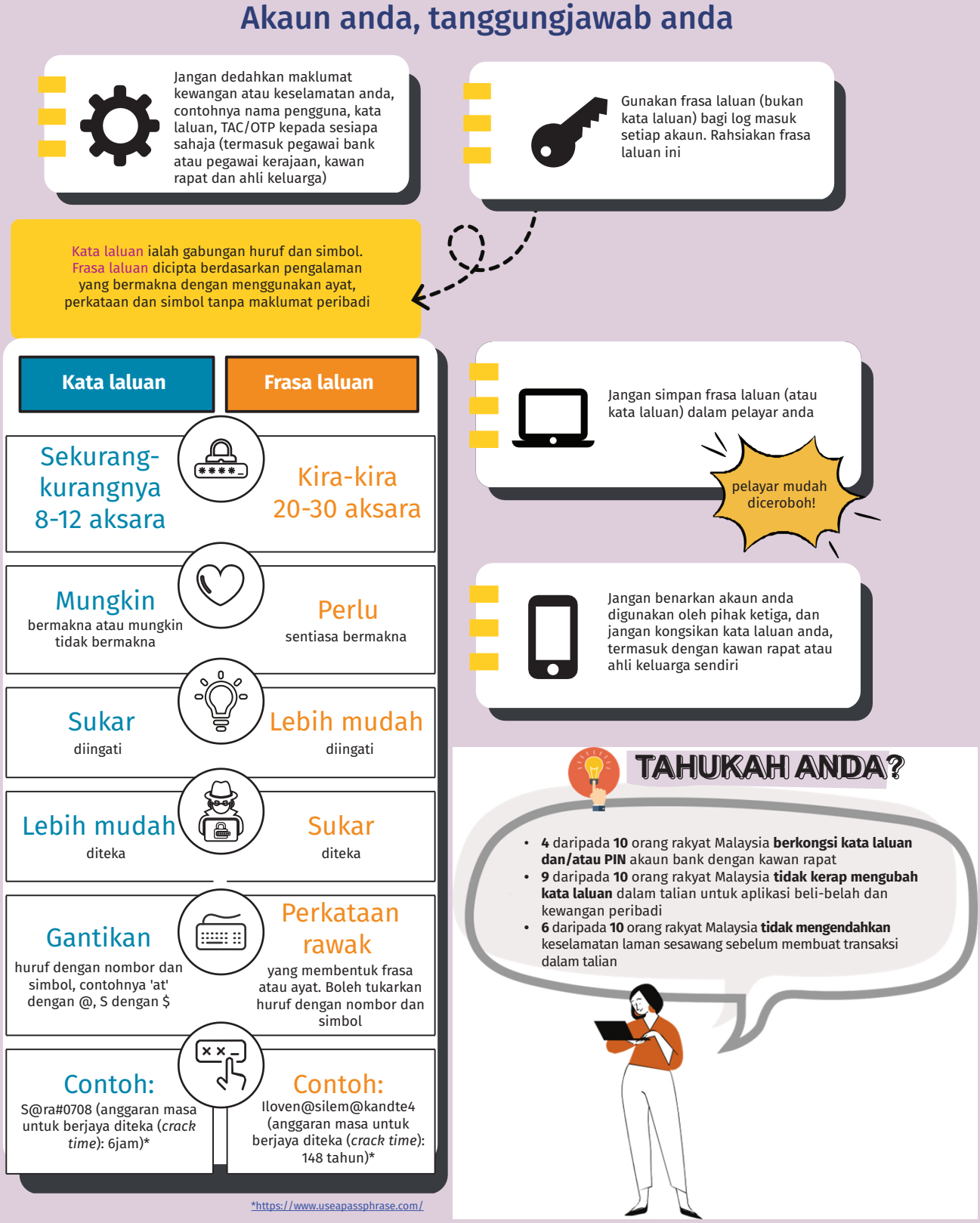
**Gambar Rajah 3(b): Jadilah Pengguna Kewangan dalam Talian yang Bijak**




Sumber: Bank Negara Malaysia

Meskipun penggunaan DFS semakin meluas, Kaji Selidik FCI 2021 baru-baru ini menunjukkan bahawa tahap celik kewangan digital dalam kalangan rakyat Malaysia masih rendah. Jurang ini akan meningkatkan risiko pengguna menjadi mangsa penipuan dalam talian seperti pemancingan data, serangan penggodam, penggunaan data tanpa kebenaran dan dipergunakan sebagai 'akaun keldai' (*mule account*). Kes mangsa penipuan dan *scam* kewangan yang dilaporkan menunjukkan bahawa maklumat peribadi yang dicuri merupakan faktor risiko yang utama. Oleh itu, langkah-langkah mempelajari dan memupuk tabiat keselamatan siber yang baik bagi melindungi maklumat peribadi, terutamanya apabila menggunakan mana-mana platform digital untuk menguruskan kewangan, dapat mengurangkan kemungkinan pengguna menjadi mangsa penipuan (Gambar Rajah 4).

**Gambar Rajah 4(a): Kawal Maklumat Peribadi Anda di Platform dalam Talian**




Sumber: Rencana bertajuk "Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Segi Permintaan bagi Tahun 2021" dalam Tinjauan Kestabilan Kewangan BNM: Separuh Pertama 2022

**Gambar Rajah 4(b): Kawal Maklumat Peribadi Anda di Platform Dalam Talian**

## Jadilah pengguna yang celik digital

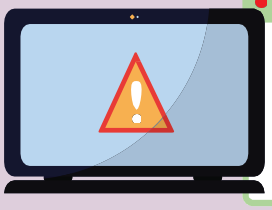
Berjaga-jaga dengan laman sesawang yang memancing data atau aplikasi hasad - jangan terpedaya dengan umpan klik (*clickbait*)



Jangan balas e-mel dan mesej yang mencurigakan melalui SMS, WhatsApp atau Telegram, klik pada mana-mana pautan atau muat turun sebarang lampiran daripada sumber yang tidak dipercayai. Jika dibalas, tindakan ini memberikan akses mudah untuk perisian hasad menembusi peranti anda

**TAHUKAH ANDA?**
Perisian hasad merupakan istilah sejagat untuk menerangkan tentang perisian hasad yang boleh mencuri maklumat sensitif anda seperti kata laluan dan melihat aktiviti digital anda

- HANYA muat turun aplikasi daripada Google Play Store, Huawei AppGallery atau Apple App Store
- Jika anda rasa anda telah memuat turun aplikasi hasad, nyahpasang atau keluarkan aplikasi itu daripada telefon anda dengan serta-merta



Sentiasa curiga dengan tetingkap timbul (*pop-up*) yang sering menyamar sebagai sebahagian daripada laman sesawang yang sah, namun jika ianya kerap timbul, ia mungkin merupakan percubaan untuk memancing data



Abaikan panggilan daripada nombor yang tidak dikenali, terutamanya daripada kod kawasan dan kod awalan yang berbeza

### APABILA RAGU - RAGU

Hubungi nombor rasmi untuk membuat pengesahan. Pihak bank atau agensi kerajaan tidak akan sekali-kali meminta kata laluan dan PIN anda, atau mengarahkan anda untuk memindahkan wang ke akaun lain

Panduan berguna apabila membuat transaksi dalam talian



Jangan gunakan Wi-Fi awam atau komputer yang dikongsi untuk membuat transaksi perbankan

- Sekiranya benar-benar perlu, gunakan rangkaian peribadi maya (VPN) untuk mewujudkan sambungan peribadi antara peranti anda dengan Internet





Log keluar daripada akaun atau aplikasi perbankan dalam talian anda setelah selesai membuat transaksi

Sumber: Bank Negara Malaysia

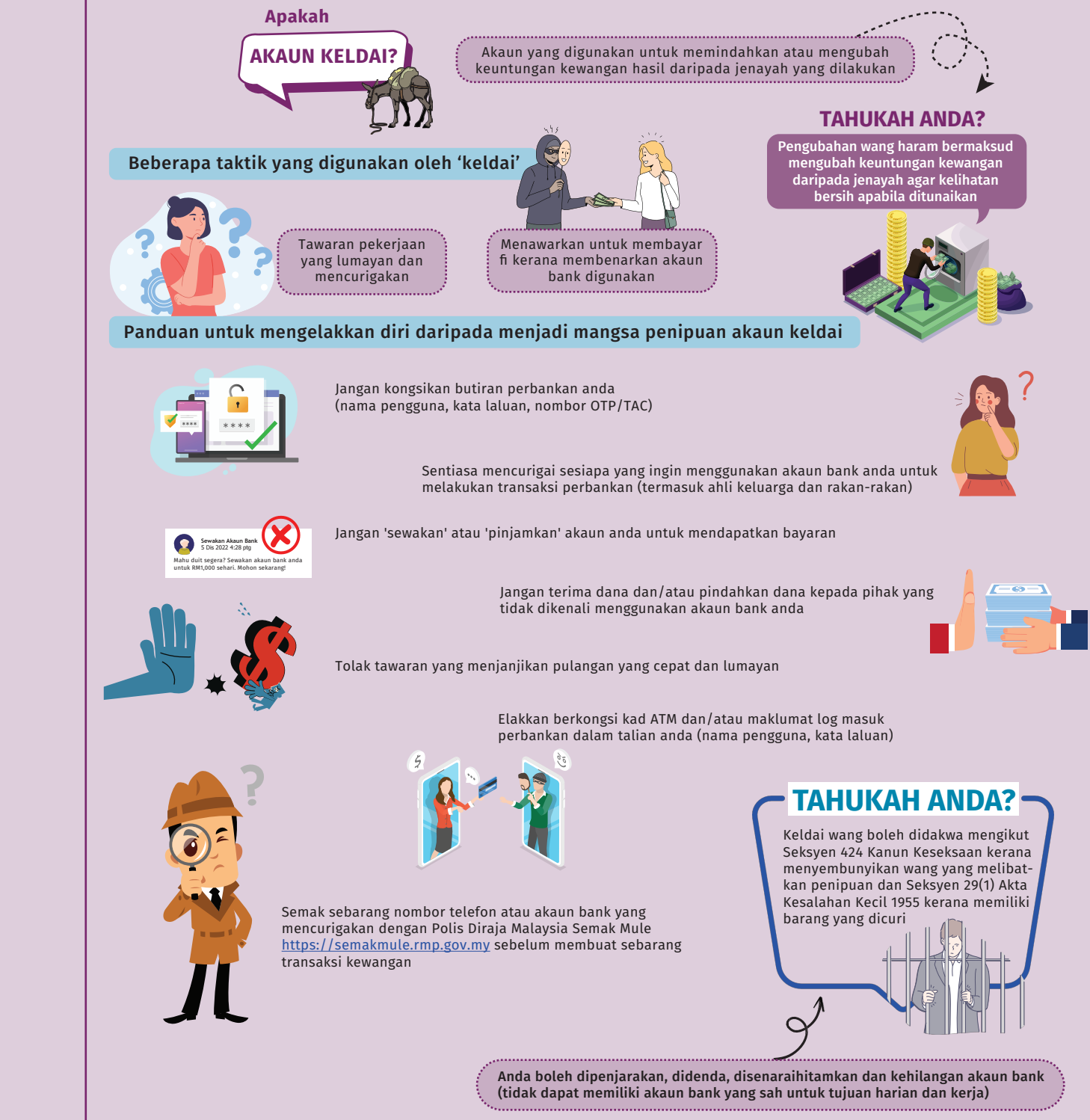
**Gambar Rajah 4(c): Kuasai Maklumat Peribadi Anda di Platform dalam Talian**




Sumber: Bank Negara Malaysia

Penipu akan sentiasa mencari jalan untuk mengubah keuntungan wang haram mereka (atau wang yang dicuri). Pada satu peringkat, mereka mungkin perlu memindahkan hasil daripada kegiatan haram itu melalui bank. Akaun bank yang digunakan untuk pengubahan wang haram akan menjadi 'Akaun Keldai' lantas menjadikan pemegang akaun sebagai 'Keldai' (Gambar Rajah 5).

**Gambar Rajah 5: Jangan jadi 'Keldai'!**




Sumber: Bank Negara Malaysia

Pengguna itu sendiri merupakan benteng terbaik untuk memerangi penipuan kewangan. Walau bagaimanapun, sebagai tindak balas kepada peningkatan trend penipuan kewangan dalam talian, Pusat Respons Scam Kebangsaan (*National Scam Response Centre*, NSRC) telah ditubuhkan bagi membolehkan tindakan yang pantas dan bersepadu diambil bagi menangani kes penipuan siber. Jika anda telah ditipu atau mengesyaki bahawa anda telah menjadi mangsa penipuan, bertindak segera untuk melaporkan insiden itu kepada bank anda atau NSRC (Gambar Rajah 6).

**Gambar Rajah 6: Apakah yang perlu dibuat jika anda ditipu secara dalam talian?**

**Jika anda menjadi mangsa penipuan atau anda syak bahawa anda telah menjadi mangsa penipuan**

**LANGKAH 1**

24/7

Hubungi **talian penting bank anda yang khusus untuk laporan insiden penipuan (24 jam sehari, 7 hari seminggu)** dengan serta-merta. Anda boleh mendapatkan nombor talian penting melalui laman sesawang bank anda atau Direktori Peserta Sektor Kewangan BNM menerusi https://www.bnm.gov.my/regulations/fsp-directory

**ATAU**

**HUBUNGI TALIAN 997**

Hubungi **Pusat Respons Scam Kebangsaan (NSRC) menerusi talian 997** (antara 8:00pagi hingga 8:00 malam setiap hari, termasuk hari cuti umum) dalam tempoh 24 jam selepas insiden penipuan

Jika anda telah membuat laporan kepada bank, anda tidak perlu membuat laporan lain kepada NSRC

**LANGKAH 2**



Buat **laporan polis** selepas anda menghubungi bank anda atau NSRC untuk membolehkan pihak berkuasa memulakan siasatan rasmi

**INGAT!**

Bersedia untuk memberikan maklumat yang berikut kepada bank anda dan NSRC

- Keterangan ringkas tentang kejadian penipuan (contohnya kronologi peristiwa)
- Maklumat peribadi anda (nama, nombor telefon, nombor pengenalan, nombor akaun bank)
- Butiran penipu (nama, nombor telefon)
- Butiran transaksi (nombor akaun bank yang terlibat, jumlah, masa pemindahan)
- Bukti untuk pihak polis (contohnya tangkap layar perbualan dengan penipu)



Hubungi bank anda walaupun insiden itu sudah berlaku lebih daripada 24 jam untuk membantu pihak berkuasa mengambil tindakan terhadap penjenayah

**SOALAN LAZIM**

Dapatkan maklumat lanjut mengenai NSRC menerusi https://nfcc.jpm.gov.my/index.php/en/soalan/mengenainsrc

Sumber: Bank Negara Malaysia

Meskipun tiada jaminan bahawa anda boleh mendapatkan semula wang anda, penting untuk menghubungi bank atau talian utama 997 NSRC sebaik sahaja anda menyedari yang anda telah ditipu. Hal ini dapat membantu pemintasan masa nyata bagi wang yang dicuri dan mengelakkan kerugian kewangan yang lebih banyak.

Sekiranya pelanggan mempunyai kebimbangan lain atau tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan oleh penyedia perkhidmatan kewangan (*financial service providers,* FSP) mereka, tindakan pertama yang perlu diambil ialah berbincang dengan FSP tersebut. FSP yang dikawal selia oleh BNM mempunyai Unit Aduan khusus untuk menyelesaikan pertikaian pelanggan. Sekiranya tiada maklum balas diterima selepas 14 hari daripada jangka masa yang disediakan oleh FSP, atau mereka tidak berpuas hati dengan keputusan FSP dan gagal untuk mendapatkan penyelesaian secara baik, pelanggan boleh merujuk BNMLINK melalui borang eLINK. BNMLINK menerima pertanyaan dan aduan umum mengenai perkara yang berkaitan dengan FSP yang dikawal selia oleh BNM. Pelanggan juga boleh merujuk saluran bantuan penyelesaian yang berkaitan untuk menangani aduan mereka, bergantung pada jenis aduan. Sebagai contoh, pelanggan boleh mengemukakan aduannya kepada Ombudsman bagi Perkhidmatan Kewangan (*Ombudsman for Financial Services,* OFS) yang berfungsi sebagai saluran alternatif bebas untuk menyelesaikan pertikaian kewangan yang melibatkan bank, syarikat insurans atau pengendali takaful berlesen. Perkhidmatannya percuma untuk pengguna kewangan. OFS menerima pertikaian yang berkaitan dengan kerugian kewangan langsung sehingga RM250,000 atau kerugian yang disebabkan oleh transaksi tanpa kebenaran melalui Internet atau perbankan mudah alih, ATM atau cek berjumlah sehingga RM25,000. Maklumat lanjut boleh didapati melalui https://www.ofs.org.my/bm/. Sekiranya pengguna masih tidak berpuas hati dengan penyelesaian yang diterima daripada saluran bantuan penyelesaian, pengguna boleh mendapatkan nasihat undang-undang.

Ringkasnya, dengan rangkaian dan kepentingan DFS yang semakin meningkat, penggunaannya secara berkesan dapat membantu pengguna menguruskan kewangan mereka dengan lebih baik, memanfaatkan faedah yang ditawarkan sepenuhnya di samping mengesan dan mengelakkan penipuan. Dengan kata lain, pengguna yang celik kewangan digital dapat merancang kewangan mereka, meningkatkan daya tahan dan kesejahteraan kewangan serta menjadi sebahagian daripada dunia digital dengan yakin.